



# ALTA VIA DEI MONTI LIGURI

## Disciplinare di qualificazione dell'offerta turistico-ricettiva

### **Indice**

1. Premessa
2. Finalità del disciplinare
3. Definizione dei criteri di inclusione
4. Disciplinare per le strutture ricettive
5. Impegni delle strutture ricettive nei confronti dell'Ass.ne AVML
6. Servizi forniti alle strutture ricettive dall'Ass.ne AVML
7. Formalizzazione del rapporto
8. Modalità di verifica
9. Definizione dei criteri di esclusione



settembre 2009

### **1. PREMESSA**

L'Associazione Alta Via dei Monti Liguri, come previsto dalla Legge Regionale 25 gennaio 1993, promuove non solo l'escursionismo, ma tutti gli aspetti ad esso legati - ricettività, mobilità, prodotti tipici e gastronomia, storia e tradizioni, cultura - con l'obiettivo di valorizzare l'intera rete di fruizione turistico-escursionistica che fa capo all'Alta Via.

Fondamentale è quindi lo sviluppo di un'offerta turistica integrata e coordinata, che valorizzi le peculiarità e le risorse delle aree rurali connesse alla rete e, in particolare, permetta un'agevole e soddisfacente fruizione delle strutture ricettive ubicate nell'ambito territoriale dell'Alta Via.

## **2. FINALITÀ DEL DISCIPLINARE**

Il nuovo disciplinare, che subentra alla precedente Carta dei Servizi, nasce dall'esigenza di definire uno standard qualitativo di riferimento per l'offerta turistico-ricettiva di cui l'Ass.ne AVML si fa garante e dalla necessità manifestata dalle strutture alberghiere ed extra-alberghiere di disporre di uno strumento che risponda alla reale situazione dell'entroterra ligure.

Il documento, che ha preso forma nel corso di numerosi incontri con chi effettivamente opera nel settore (in primo luogo titolari e gestori delle strutture stesse), è stato condiviso e messo a punto con gli Enti Parco, per evitare contraddizioni all'interno dello stesso territorio.

Con la sottoscrizione del disciplinare, le strutture ricettive aderiscono al circuito "accoglienza di qualità" dell'Alta Via dei Monti Liguri, impegnandosi ad offrire un servizio conforme allo standard e quindi coordinato lungo tutto l'arco montuoso della regione. Uniformità e trasparenza sono stati i criteri guida di questo percorso e del presente disciplinare, che ne è il prodotto più significativo.

## **3. DEFINIZIONE DEI CRITERI DI INCLUSIONE**

Per appartenere al circuito "accoglienza di qualità" dell'Alta Via dei Monti Liguri, le strutture ricettive devono:

- essere conformi alla legislazione inerente l'esercizio dell'attività
- essere conformi alla legislazione in materia edilizio-urbanistica
- essere conformi alla legislazione in materia ambientale (per le attività a cui è richiesto)
- essere ubicate in prossimità del percorso principale dell'Alta Via o dei sentieri di raccordo; fanno eccezione quelle strutture che, pur non trovandosi nelle immediate vicinanze, siano situate in una posizione utile a garantire accoglienza (pernottamento/ristoro) agli escursionisti che percorrono la rete sentieristica dell'Alta Via. L'Ass.ne AVML si riserva di valutare tali situazioni caso per caso.

#### **4. DISCIPLINARE PER LE STRUTTURE RICETTIVE**

##### **Servizi primari di accoglienza**

Le strutture ricettive appartenenti al circuito "accoglienza di qualità" dell'Alta Via dei Monti Liguri si impegnano ad offrire ai loro clienti un buon livello di accoglienza, garantendo in particolare:

- ospitalità aperta e cordiale, in considerazione del fatto che è compito del gestore fare in modo che ogni ospite si senta gradito e compreso (1)
- accessibilità alla struttura ai diversamente abili (2)
- ambienti puliti, ordinati e confortevoli
- periodo di apertura conforme alle leggi regionali vigenti in materia di accoglienza turistica
- supporto agli escursionisti, in collaborazione con le altre strutture appartenenti al circuito, anche in caso di struttura al completo o chiusa (3):
  - a) se la struttura non ha disponibilità di posti, il gestore si impegna a trovare un ricovero di fortuna per gli escursionisti in caso di maltempo o di arrivo durante le ore serali o notturne; in ore diurne con tempo buono, si impegna ad indicare loro una sistemazione alternativa presso una struttura limitrofa e a metterli in contatto con il relativo gestore

b) se la struttura è chiusa, il gestore si impegna ad esporre all'esterno un cartello con l'indicazione (nome, località e numero telefonico) di una o più strutture della zona a cui gli escursionisti possono rivolgersi per ricevere accoglienza

- applicazione delle tariffe comunicate annualmente, entro la fine del mese di novembre, all'Ass.ne AVML e pubblicate sul portale per assicurare un'informazione corretta e trasparente (4)
- dotazione minima di base per il primo soccorso

Le seguenti tre indicazioni riguardano le strutture che hanno abilitazione alla somministrazione di cibi e bevande:

- scegliere prodotti alimentari di qualità e, in buona percentuale, di provenienza locale (5)
- indicare nel menù le aziende produttrici dei principali prodotti, al fine di garantirne la tracciabilità
- includere nel menù almeno il 50% di piatti tipici della tradizione locale e/o regionale
- garantire flessibilità nella somministrazione di pasti agli escursionisti al di fuori degli orari standard, fornendo almeno un piatto freddo (6)

### **Note:**

(1) E' interesse del gestore che il cliente sia soddisfatto dell'accoglienza ricevuta, dal momento che il "passaparola" è il primo, e spesso più efficace, strumento promozionale.

(2) Fanno eccezione le strutture di vecchia costruzione (antecedenti al 1989), i Bed&Breakfast e i rifugi montani (non accessibili ai mezzi), che vengono comunque invitati a fare il possibile per adeguarsi, ad esempio con l'ausilio di piccoli accessori mobili.

(3) Gli escursionisti sono comunque tenuti a fare il possibile per avvisare in anticipo del proprio arrivo.

(4) I rifugi convenzionati C.A.I., F.I.E. e A.N.A. applicano ai propri soci le tariffe previste a livello nazionale, agli altri escursionisti tariffe a propria discrezione. Di entrambe, danno comunicazione all'Ass.ne AVML.

(5) Fanno eccezione i Bed&Breakfast, che sono vincolati per legge a somministrare prodotti confezionati in monoporzioni. L'Ass.ne AVML si impegna a prendere contatti e a ricercare collaborazioni commerciali con produttori locali che forniscano monoporzioni di qualità.

(6) Si consiglia, per quanto riguarda la colazione, di fornire un thermos con bevanda calda.

### **Servizi integrativi**

Le strutture ricettive si impegnano ad offrire specifici servizi integrativi di carattere facoltativo: solo alcuni di essi sono considerati obbligatori (O) per alcune tipologie di strutture, mentre sono facoltativi (F) per le altre.

Ogni struttura, ad eccezione dei rifugi montani incustoditi, è tenuta ad indicare almeno due servizi facoltativi, scelti in base alla compatibilità con la propria tipologia, ubicazione o disponibilità di spazi/mezzi:

- effettuare servizio di navetta per i propri ospiti, gratuito entro una certa distanza chilometrica, a pagamento per distanze superiori (le strutture devono specificare se viene richiesta la prenotazione)
- effettuare servizio di trasporto per diversamente abili
- dotarsi di un locale/spazio attrezzato per il deposito degli scarponi **(O)** *per rifugi e agriturismi* **(F)** *per le altre strutture* **(1)**
- rendersi disponibili per il lavaggio degli indumenti o attrezzare uno spazio per il lavaggio self-service (le strutture devono specificare se il servizio è a pagamento)
- effettuare trasporto biciclette e/o altre attrezzature sportive
- attrezzare uno spazio per il lavaggio e la manutenzione self-service delle biciclette **(O)** *per Bed&Bike (strutture aderenti all'omonimo progetto della Provincia di Genova)* **(F)** *per le altre strutture*
- dotarsi di un locale per il rimessaggio delle biciclette
- organizzare un servizio di noleggio biciclette
- attrezzare uno spazio per la posta dei cavalli
- dotarsi di strutture e servizi ad hoc per famiglie con bambini
- dotarsi di strutture e servizi ad hoc per persone con animali domestici
- applicare uno sconto/offrire un gadget o un prodotto tipico agli escursionisti che percorrono la rete sentieristica dell'Alta Via **(2)**

**Note:**

(1) Si consiglia di mettere a disposizione degli ospiti le ciabatte.

(2) Questo aspetto viene caldamente consigliato, in quanto potrebbe rappresentare un valore aggiunto sia per la singola struttura ricettiva, sia per l'intero circuito "accoglienza di qualità".

**Salvaguardia dell'ambiente**

Le strutture ricettive si impegnano ad osservare un comportamento responsabile in termini di sostenibilità ambientale, in modo da rappresentare un esempio ed uno stimolo per i propri ospiti. Alcune misure sono obbligatorie **(O)**, mentre altre sono facoltative **(F)**, da interpretare tuttavia come obiettivi a cui tendere:

- adottare misure atte a ridurre il volume dei rifiuti e a favorire la raccolta differenziata
  - a) scelta di prodotti con imballo poco voluminoso o riciclabile (O)
  - b) riduzione dell'uso di prodotti non biodegradabili (es. stoviglie in plastica, detersivi e detersivi tradizionali, carta igienica e carta asciugamani tradizionali) (F)
  - c) riduzione di confezioni monouso, sia per l'igiene personale, sia per la tavola (O) (1)
  - d) predisposizione di uno spazio dedicato alla raccolta differenziata, dotato di contenitori facilmente riconoscibili e accessibili agli ospiti (O) (2)
- introdurre misure di contenimento dei consumi energetici
  - a) migliorare l'efficienza energetica della struttura (F)
  - b) ridurre la dispersione di calore (F)
  - c) utilizzare lampadine a basso consumo nei locali dove restano accese a lungo (O) (3)
- adottare misure per il risparmio delle risorse idriche
  - a) elettrodomestici a basso consumo idrico (F)
  - b) cassette di risciacquo a doppio tasto (F)
  - c) rubinetti a risparmio idrico (F) (4)
  - d) riciclo acque piovane (F)
- realizzare o riconvertire impianti per l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili (es. solare termico, fotovoltaico, minieolico, miniidroelettrico, biomasse) (F)
- dare comunicazione ai propri clienti di tutte le misure adottate dalla struttura in tema di sostenibilità ambientale (O)

**Note:**

(1) Ad oggi le strutture si impegnano a ridurre le confezioni monouso, mentre la rinuncia totale sarà obbligatoria a partire dal 2011. Nel caso in cui non sia possibile fare a meno di confezioni monouso, si invitano i gestori a sostituire i prodotti di tipo tradizionale con prodotti biodegradabili.

(2) Fanno eccezione i rifugi montani incustoditi, ai quali viene chiesto di esporre un cartello che inviti gli ospiti a portare a casa i propri rifiuti, per differenziarli di persona negli appositi contenitori.

(3) Nei locali di passaggio si consiglia di utilizzare lampadine a led che, garantendo comunque un basso consumo energetico, si dimostrano meno sensibili a frequenti accensioni e spegnimenti.

(4) I rubinetti a risparmio idrico saranno obbligatori a partire dal 2011, facendo eccezione per quelle strutture, come i rifugi montani, che si approvvigionano da sorgenti naturali.

## **Informazione e promozione**

Le strutture ricettive si impegnano a rispettare le seguenti indicazioni, al fine di informare correttamente gli escursionisti circa l'esistenza e la fruizione dell'Alta Via, nonché di fare adeguata promozione:

- esporre all'esterno una targa (fornita dall'Ass.ne in italiano e in inglese) che renda evidente l'appartenenza della struttura all'Associazione Alta Via dei Monti Liguri
- individuare all'interno della struttura uno spazio da dedicare all'Alta Via, dove mettere a disposizione materiale riguardante l'Alta Via, il sistema dei Parchi di Liguria e il territorio
- esporre il materiale cartografico, informativo o promozionale fornito dall'Ass.ne AVML
- esporre una carta escursionistica dell'Alta Via (fornita dall'Ass.ne) e una carta del Parco di riferimento
- conoscere il percorso dell'Alta Via e la rete sentieristica locale, in particolare i sentieri di raccordo, ed aggiornarsi sulla loro percorribilità, nonché rendersi disponibili a comunicare tali informazioni agli escursionisti
- informare gli ospiti circa l'esistenza e la fruizione del sito dell'Ass.ne AVML [www.altaviadeimontiliguri.it](http://www.altaviadeimontiliguri.it)
- rendersi disponibili ad applicare un timbro (fornito dall'Ass.ne) sul "libretto dell'escursionista"
- mettere a disposizione degli ospiti un quaderno per le firme (**O**) *per rifugi* (**F**) *per le altre strutture*
- distribuire agli ospiti informazioni scritte in italiano e in lingua straniera (almeno in inglese) sulla fruizione della struttura e, in particolare, dello spazio dedicato all'Alta Via (quest'ultima parte fornita dall'Ass.ne)

Sono invece facoltative le seguenti indicazioni:

- rendersi disponibili a vendere eventuale materiale cartografico, informativo o promozionale prodotto dall'Ass.ne AVML e fornito alle strutture in conto vendita
- mettere a disposizione una postazione internet per la consultazione della posta e delle informazioni turistiche (in particolare, per la visione del sito [www.altaviadeimontiliguri.it](http://www.altaviadeimontiliguri.it))

## 5. IMPEGNI DELLE STRUTTURE RICETTIVE NEI CONFRONTI DELL'ASS. AVML

Le strutture ricettive appartenenti al circuito "accoglienza di qualità" sono tenute a rispettare alcuni impegni nei confronti dell'Ass.ne AVML:

- comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei propri dati (1)
- fornire almeno una volta l'anno materiale per la prima pagina (home page) del sito [www.altaviadeimontiliguri.it](http://www.altaviadeimontiliguri.it):
  - a) testo e foto della struttura da pubblicare nella rubrica "struttura in evidenza" (2)
  - b) notizie riguardanti sia la struttura, sia iniziative locali legate ai temi dell'escursionismo e del territorio, da pubblicare nelle "news"
- rendersi disponibili a contatti e collaborazioni con le altre strutture ricettive aderenti al circuito (3)
- partecipare agli incontri e alle iniziative informative e/o formative organizzate dall'Ass.ne AVML
- rendersi disponibili ad ospitare incontri e iniziative organizzate dall'Ass.ne AVML
- rendersi disponibili a partecipare alla realizzazione di progetti di promozione e valorizzazione del territorio promossi dall'Ass.ne AVML

### **Note:**

(1) In questo modo sarà garantita l'efficacia delle comunicazioni interne e le schede descrittive delle strutture sul sito [www.altaviadeimontiliguri.it](http://www.altaviadeimontiliguri.it) saranno aggiornate e quindi attendibili.

(2) Questa rubrica, a differenza delle schede descrittive standard presenti in modo permanente nelle pagine interne del sito, viene aggiornata ogni 10/15 giorni e permette di far conoscere le singole strutture (a rotazione) in modo più approfondito e personalizzato.

(3) La collaborazione si intende non solo in caso di struttura al completo o chiusa (come si è visto nel paragrafo "Servizi primari di accoglienza"), ma in tutti i settori e/o le occasioni che possono beneficiare dell'efficacia del circuito.



## **6. SERVIZI FORNITI ALLE STRUTTURE RICETTIVE DALL'ASS. AVML**

L'adesione al disciplinare e il rispetto degli impegni da esso previsti comportano la possibilità per i gestori delle strutture ricettive di usufruire, a titolo gratuito, delle attività promozionali, divulgative e di coordinamento messe in atto dall'Ass.ne AVML:

- promozione delle strutture presso fiere e/o manifestazioni turistiche in Italia e all'estero programmate dall'Ass.ne (es. BIT - Milano, Salone della Montagna - Torino, BTS - Genova, Fiera primavera - Genova)
- scheda descrittiva permanente delle strutture (con informazioni e foto) sul sito [www.altaviadeimontiliguri.it](http://www.altaviadeimontiliguri.it)
- servizio on-line di richiesta disponibilità nelle strutture per gli utenti del sito
- pubblicazione di materiale relativo alle singole strutture nella rubrica "struttura in evidenza" del sito
- pubblicazione di notizie fornite dalle singole strutture nelle "news" del sito
- fornitura di materiale da mettere a disposizione dei clienti presso le strutture
- fornitura della targa, della cartina e del timbro
- organizzazione di incontri ed iniziative informative e/o formative rivolte ai gestori delle strutture
- organizzazione ad anni alterni, in collaborazione con Agenzia Regionale "In Liguria", di un educational (viaggio informativo per operatori e giornalisti del settore turistico) e di un workshop (convegno/laboratorio che prevede il coinvolgimento dei gestori delle strutture)
- ausilio alla creazione e allo sviluppo della rete di contatti e collaborazioni tra strutture

## **7. FORMALIZZAZIONE DEL RAPPORTO**

A conferma dell'adesione, che avrà la durata di tre anni, è prevista la sottoscrizione del presente disciplinare da parte del gestore della struttura ricettiva intenzionata ad appartenere al circuito "accoglienza di qualità".

## **8. MODALITÀ DI VERIFICA**

L'esistenza dei criteri di inclusione e degli standard qualitativi viene autodichiarata dal responsabile della struttura all'atto della formalizzazione del rapporto e, in seguito, una volta l'anno. L'Ass.ne AVML si riserva il diritto di effettuare i necessari controlli volti alla verifica del rispetto delle condizioni indicate nel presente disciplinare.

## **9. DEFINIZIONE DEI CRITERI DI ESCLUSIONE**

Sono stati individuati alcuni parametri di esclusione, che riguardano requisiti considerati essenziali per fornire un servizio di accoglienza in linea con gli obiettivi e i principi dell'Ass.ne AVML:

- mancato esercizio/mancata comunicazione dell'assenza (1)
- mancata esposizione del contrassegno di appartenenza all'Ass.ne AVML
- seria inosservanza dello standard qualitativo dei servizi erogati
- tariffe applicate discordanti da quelle comunicate annualmente all'Ass.ne AVML
- conseguimento nell'arco di un anno di tre reclami, considerati fondati dall'Ass.ne da parte dei visitatori, inclusa la mancata risposta per tre volte consecutive alle richieste di disponibilità on-line

### **Note:**

*(1) Per i rifugi montani incustoditi, ci si riferisce a disservizi relativi alla richiesta e alla consegna/restituzione delle chiavi durante periodi che risultino di apertura.*